



Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires

Rapport développement qualité SePAS



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse





Introduction

Une période riche en défis

Alors que pour les services psycho-sociaux et d'accompagnement scolaires (SePAS) la définition et le développement des pratiques collaboratives avec les équipes plus récentes¹ constituaient l'objectif structurel majeur au cours du premier semestre 2019-2020, la crise sanitaire est venue, à partir du deuxième semestre, bousculer les priorités de travail. Cette période aura exigé une coordination des ressources encore plus forte afin de coconstruire des solutions adaptées.

Il aura fallu repenser l'accessibilité des services et améliorer leur visibilité à l'heure où les besoins étaient criants. Encore plus de disponibilité, des nouvelles méthodes et règles de fonctionnement, une restructuration du travail au niveau organisationnel et relationnel, tant de défis à relever pour les professionnels.

Le travail des SePAS reste basé sur des échanges permanents, une relation de confiance, et se veut transparent au profit de l'amélioration des processus.

Il s'agit de connaître les réalités et les difficultés propres à la vie des jeunes et tenir à jour ses connaissances afin de définir une approche structurée, permettant aussi l'évaluation des activités.

Afin d'augmenter l'impact des actions mises en place, l'interaction avec des professionnels de différents secteurs reste primordiale.

Durant l'année 2019-2020, les SePAS ont réadapté leurs offres de prévention, en y apportant des ajustements permanents au regard des conditions sanitaires changeantes. Les équipes ont également dû apporter un soutien important aux enseignants dans un contexte inédit. C'est passé par une attention portée à l'inclusion de tous pour viser le maintien scolaire des élèves. Mais aussi par de la formation continue, notamment par rapport aux outils technologiques et leur implémentation.

Alors que la deuxième moitié de l'année aura été compliquée à bien des égards, elle aura aussi été une chance puisqu'elle aura permis d'accélérer le développement des pratiques.

Sur le modèle des années précédentes, cette édition du rapport qualité se base sur les rapports individuels élaborés par les équipes SePAS selon une même grille d'analyse. Elle met en avant les pratiques de l'année écoulée telles qu'elles ont été perçues et telles qu'elles gagneraient à évoluer. Présentée sous 6 grands chapitres - **l'aide et conseil, la prévention, l'orientation, l'inclusion, l'équité sociale et le vécu de la situation pendant la période Covid-19** -, nous vous invitons, comme chaque année, à découvrir les grandes tendances, les bonnes pratiques et innovations, ainsi que les objectifs fixés pour la suite.

En vous souhaitant une bonne lecture,

Nathalie Keipes
Directrice

Claire Russon
Attachée à la direction
Développement qualité des pratiques psycho-sociales et éducatives

¹ Services socio-éducatifs (SSE), cellules d'orientation, équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques (ESEB)



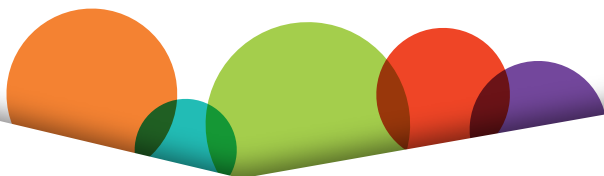


Table des matières

Introduction	3
Les domaines d'activités	7-39
1. Aide et conseil – Accompagnement psycho-social et éducatif	7-16
1.1 Tendances	7
1.2 Bonnes pratiques et innovations	9
1.3 Objectifs	13
2. Prévention – promotion du bien-être à l'école	17-22
2.1 Tendances	17
2.2 Bonnes pratiques et innovations	18
2.3 Objectifs	21
3. Orientation – aide au développement des compétences transversales	23-26
3.1 Tendances	23
3.2 Bonnes pratiques et innovations	24
3.3 Objectifs	24
4. Inclusion – participation à l'inclusion de chaque jeune	27-32
4.1 Tendances	27
4.2 Bonnes pratiques et innovations	28
4.3 Objectifs	31
5. Equité sociale – réduction des inégalités sociales	33-37
5.1 Tendances	34
5.2 Bonnes pratiques et innovations	34
5.3 Objectifs	37
6. Vécu de la situation de travail pendant la période Covid-19	38-39
Conclusion	40
Abréviations	41

Ils ont contribué

Les équipes des Services psycho-sociaux et d'accompagnement scolaires (SePAS) des lycées suivants ont contribué à ce rapport qualité global, en procédant à une auto-évaluation de leur travail et en rédigeant un rapport développement qualité individuel :

1. ALR : Attert Lycée Redange
2. AL : Athénée
3. EPSA : École Privée Sainte-Anne
4. LAM : Lycée des Arts et Métiers
5. LAM_SD : Lycée des Arts et Métiers _ site de Dommeldange
6. LCD : Lycée classique de Dierkirch
7. LLIS : Lënster Lycée International School (anciennement LLJ)
8. LGE : Lycée de Garçons Esch
9. LGK : Lycée Guillaume Kroll
10. LHCE : Lycée Hubert Clément Esch
11. LJB: Lycée Josy Barthel Mamer
12. LTB : Lycée Technique de Bonnevoie
13. LTMA : Lycée Technique Mathias Adam
14. LTPS : Lycée Technique pour Professions de Santé
15. LBV : Lycée Bel-Val
16. LCE : Lycée Classique d'Echternach
17. LGL : Lycée de garçons de Luxembourg
18. LNW : Lycée du Nord
19. LEM : Lycée Ermesinde Mersch
20. SLP : Lycée germano-luxembourgeois Schengen, Perl
21. LNB: Lycée Nic-Biever
22. LRSL : Lycée Robert-Schuman
23. LTC : Lycée technique du Centre
24. LTEtt : Lycée Technique Ettelbruck

Le CePAS fait état de ses activités dans le rapport d'activités annuel du MENJE².

² <https://men.public.lu/fr/publications/rapports-activite-ministere/rapports-ministere/rapport-activites-2020.html>

Les domaines d'activités

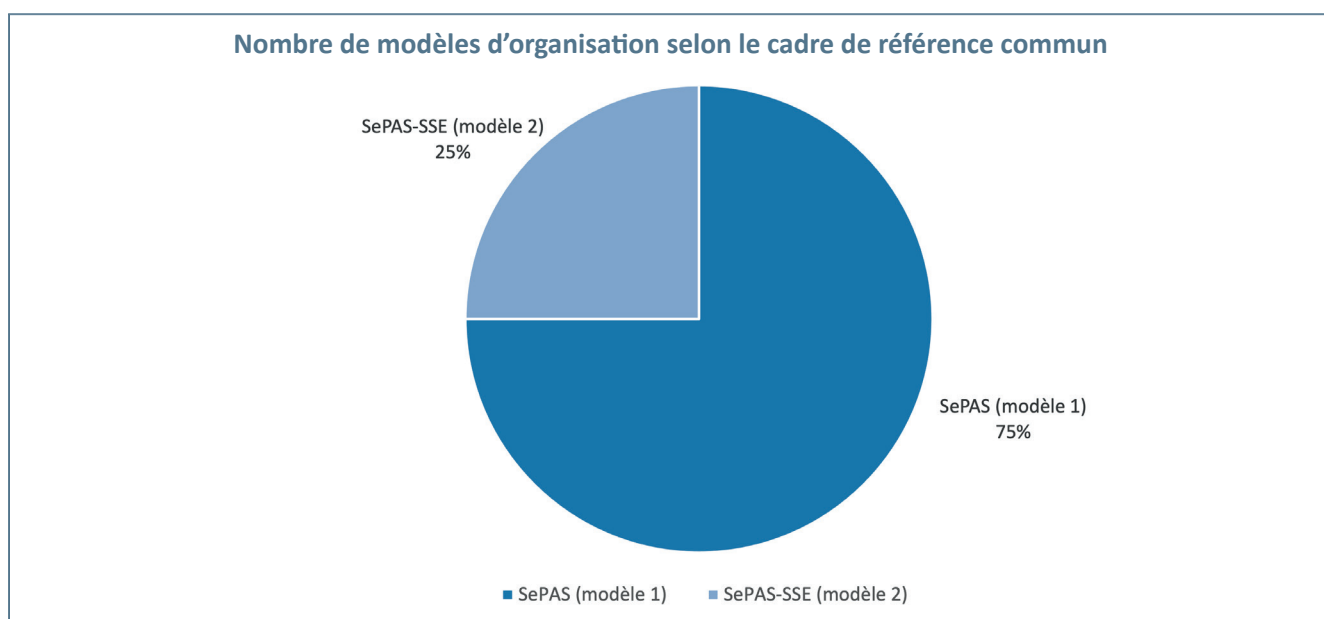
1. Aide et conseil - accompagnement psycho-social et éducatif

Ce domaine représente le cœur des activités psycho-sociales et éducatives dans les lycées et fait référence au travail de consultation individuel et familial. Il inclut l'ensemble des dispositifs qui visent l'amélioration à court ou moyen terme d'une situation difficile dans laquelle un ou plusieurs jeunes sont impliqués. Les mesures s'adressent donc non seulement au jeune, mais aussi à des groupes de pairs et aux familles. Outre les techniques d'entretien, d'observation, de bilan ou de médiation, des animations de groupe sont aussi pratiquées. Une intervention en classe suite à un conflit, un dépistage par questionnaire du niveau de stress ou de motivation dans un groupe à risques, une entrevue avec un enseignant témoin d'harcèlement ou une guidance parentale sont autant d'exemples d'aides et de conseils permettant de contribuer au bien-être du jeune à l'école et aussi en dehors de celle-ci.

Différents courants thérapeutiques confèrent les bases théoriques et méthodologiques à ces interventions pratiquées, selon leurs qualifications professionnelles respectives, par les professionnels des trois corps de métiers des SePAS: assistant social, éducateur gradué et psychologue. L'activation des ressources individuelles et du système est le grand principe commun à toutes ces mesures.

1.1. Tendances

Les développements récents au niveau des lycées ont conduit les SePAS à **relever de nombreux défis**, tels que la collaboration avec les équipes sociaux-éducatives (SSE), mais aussi les équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques (ESEB). A l'heure actuelle, un travail de symbiose entre les équipes SePAS et SSE permet une étroite collaboration au sein d'une large équipe pluridisciplinaire, généralement appelée SePAS. Cette relation de travail est vue comme une nécessité et un avantage par la majorité des équipes.



Ce travail pluridisciplinaire favorise la relation avec l'élève. La prise en charge de celui-ci se fait dans un cadre respectueux, avec des règles déontologiques et éthiques favorables à une relation de confiance. Rappelons que pour 20% des équipes, le cadre propice à cette relation de confiance était défini l'an passé comme un défi à relever.

La **déontologie** est un des points importants du travail psycho-social-éducatif. Les équipes s'y réfèrent même si des procédures sont à élaborer afin de mieux accompagner les prises de décisions.

L'accessibilité et la confidentialité sont des points qui ont fortement évolué au cours des deux dernières années. Le cadre accueillant dans lequel s'effectue le travail est considéré tant par l'élève que les équipes comme un élément important. Être accueilli dans un « lieu sûr » est une des requêtes formulées par les jeunes. L'application du concept « consultation » se réfère, quant à elle, aux recommandations du cadre de référence, avec une méthodologie sensible au genre, à l'interculturalité, tout en utilisant une approche systémique. Les méthodes d'entretien sont adaptées aux différentes problématiques : difficultés rencontrées à un moment du parcours scolaire de l'élève, difficultés comportementales au sein de l'établissement ou en dehors et situations de crise auxquelles l'élève peut être confronté (deuil, conflit, mobbing ou suicide). Précisons qu'à quelques exceptions près, toutes les équipes SePAS contribuent à la solution grâce à leur expertise en matière de gestion de crise. Un quart des équipes sont opérationnelles, c'est-à-dire, dotées d'une structure et de matériel d'information en matière d'intervention de crise. Ce chiffre est en croissance depuis deux ans et la tendance devrait s'accroître suite aux différentes mesures initiées pour la mise en place des équipes postvention.

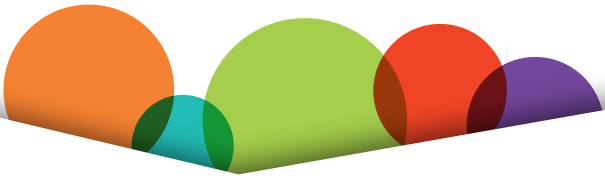
Lorsque les besoins de l'élève nécessitent un travail complémentaire, les équipes utilisent les **réseaux psycho-médicosociaux externes** et orientent l'élève si besoin. L'efficacité du travail des équipes est renforcée par la prise en considération des ressources de l'élève et sa participation active. Elles tiennent aussi compte des besoins particuliers ou spécifiques des élèves. La co-construction de solution avec l'élève, non pas pour l'élève, reste au centre de leurs préoccupations :

« Selon le domaine (social, éducatif ou psychologique), nous travaillons essentiellement sur la participation active de l'élève sur les conseils et les décisions ».

Enfin, la **coordination et la répartition** des dossiers au sein de l'équipe SePAS répondent à des critères prédéfinis ; un responsable et un dossier est désigné pour chaque élève (fallmanager ou casemanger).

La mise à disposition d'un fichier commun au sein de l'équipe renforcerait la qualité du suivi pluriannuel.

L'intervention psycho-éducative et sociale en milieu scolaire suppose à certains moments particuliers de **co-construire des solutions** internes avec les personnels SePAS, directions, enseignants ou avec les parents. Cette approche systémique dans les lycées est nécessaire pour faire évoluer l'institution, d'où la nécessité de clarifier, d'alerter l'élève au préalable sur les informations partagées, l'accord explicite de l'élève étant indispensable.



Ces collaborations étaient déjà existantes avec les partenaires internes (CIS, CDS, CO) et externes (CAR, CePAS, équipes externes du MENJE) pour le suivi et elles se sont encore développées au sein des lycées en incluant les nouvelles équipes ESEB.

La pratique en développement s'appuie sur une approche systématique de dépistage de certains risques.

Cela a pu être observé lors du premier confinement par « une identification systématique au sein de toutes les classes et de manière régulière des élèves les plus démunis et vulnérables et qui ne participent pas (assez activement) à l'enseignement à distance en collaboration avec les enseignants/régents/service éducatif ».

La prévention du décrochage reste en effet une tendance majeure, entre autres, au regard des impacts de la pandémie.

1.2. Bonnes pratiques et innovations

La Covid-19 a perturbé le 2^e semestre 2019-2020, ce qui a eu pour conséquence de **redéfinir les modes de collaboration et les relations** entre les équipes, la direction et les enseignants. Les échanges se sont multipliés et ont permis de mettre en exergue les compétences du SePAS. Les équipes ont dû aussi trouver des réponses à un **nouveau type de demandes** apparues avec les mesures de distanciation.

La digitalisation des équipes au travers de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'est faite très rapidement. L'outil Teams s'est largement développé et les équipes ont su en tirer tous les bénéfices. Cette **nouvelle méthode de travail** leur a ouvert de nouvelles perspectives, notamment la possibilité de travailler à distance.

« Il y a eu une bonne mise en pratique du télétravail. Nous avons pu avoir des réunions quotidiennes avec l'équipe SePAS ».

Ces changements n'ont pas été initiés unilatéralement par les équipes, les directions ont soutenu ce mouvement :

« Nous avons fait des propositions à la Direction par rapport au mode de fonctionnement du service pour les questions liées à l'accessibilité et la prise de contact (mail + contact par téléphone + Teams) ; ces propositions ont été acceptées ».

Pour le travail au quotidien, cela s'est traduit par le développement de techniques de vidéo-consultation et de vidéoconférence. Ces techniques ont permis de garder un lien étroit avec l'élève, malgré les mesures de quarantaine et d'isolement, et ainsi de faire un travail d'accrochage scolaire. Les mesures d'Outreach ont permis d'identifier les potentiels décrocheurs et de leur proposer des solutions permettant de maintenir leur niveau d'engagement dans le travail scolaire. Ces mesures ont été aussi maintenues en présentiel au travers d'interventions en classes et par le biais de contacts directs avec les élèves.

Les téléconférences, les téléformations, les téléconsultations, l'utilisation du SharePoint interne, du calendrier Outlook partagé font partie des révolutions qui ont accompagné cette période. Le télétravail fait dorénavant partie du travail des équipes, car il assure le maintien de la relation entre les élèves et les professionnels.

« L'identification systématique et régulière au sein de toutes les classes des élèves les plus démunis et vulnérables et qui ne participent pas (assez activement) à l'enseignement à distance en collaboration avec les enseignants/régents/service éducatif, a permis de mettre à disposition le matériel informatique ou d'aider les élèves à structurer leur quotidien pour trouver la motivation nécessaire pour poursuivre le home schooling ».

La crise Covid-19 a contribué, par les échanges externes, à **renforcer la visibilité des SePAS** auprès des parents.

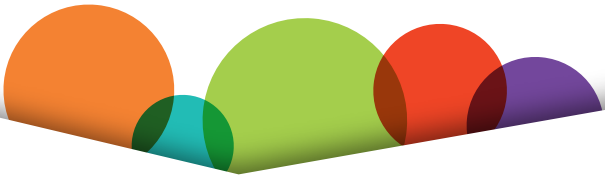
« Les parents nous connaissent maintenant. Ils ont apprécié notre travail et savent qu'ils peuvent nous contacter même si ce n'est pas un problème grave ou d'ordre psychologique qu'ils rencontrent avec leurs enfants ou au sein de la famille. »

De **nombreux programmes ont été proposés** par les équipes SePAS ou par des intervenants externes à l'attention des plus jeunes, notamment en classe de 7e et de 6e de l'enseignement secondaire général, en parallèle du développement/maintien des collaborations externes (planning familial, CESAS) ou internes (SePAS, enseignants).

Une autre tendance forte a été la mise à disposition des membres de l'équipe SePAS –pour la Helpline 8002 9090, dans une moindre mesure, pour le Support psychologique de la Fonction publique (psychologues) ou pour la cellule d'Appel du ministère de la santé pour les professions de santé (assistante sociale).

Ont ainsi été organisées des permanences téléphoniques ou des hotlines accessibles en soirée, les weekends et durant les vacances scolaires. Des réunions quotidiennes structurées à la faveur de la situation ont aussi été mises en place. Les équipes ont noté le **besoin de formation** des acteurs à ces outils technologiques de l'information et de la communication, ainsi que la nécessité d'établir de **nouvelles règles de fonctionnement respectueuses de la vie privée et des horaires de travail**.

« Le contact intense via les moyens technologiques avec les élèves en crise a permis d'endiguer l'évolution négative de leurs situations. Ce travail s'est néanmoins avéré extrêmement chronophage et éprouvant ».



Au niveau méthodologique, le recours à un recueil de données statistiques est en discussion pour plus de la moitié des équipes car cela s'avère utile dans le travail et l'amélioration du service, grâce aux conclusions qui peuvent en être tirées. Sur la dizaine d'équipes qui dispose déjà de statistiques, 66% les analysent et prennent en compte les conclusions dans le pilotage annuel de leurs activités. Chaque équipe développe des stratégies internes, mais le **développement d'une base de données** apparaît aujourd'hui indispensable pour les équipes.

La pandémie a permis aux équipes de multiplier et de communiquer les mesures en faveur de la communauté scolaire au travers de la transmission des informations aux parents et au grand public, soit par courriel ou par des publications sur le site Internet du lycée.

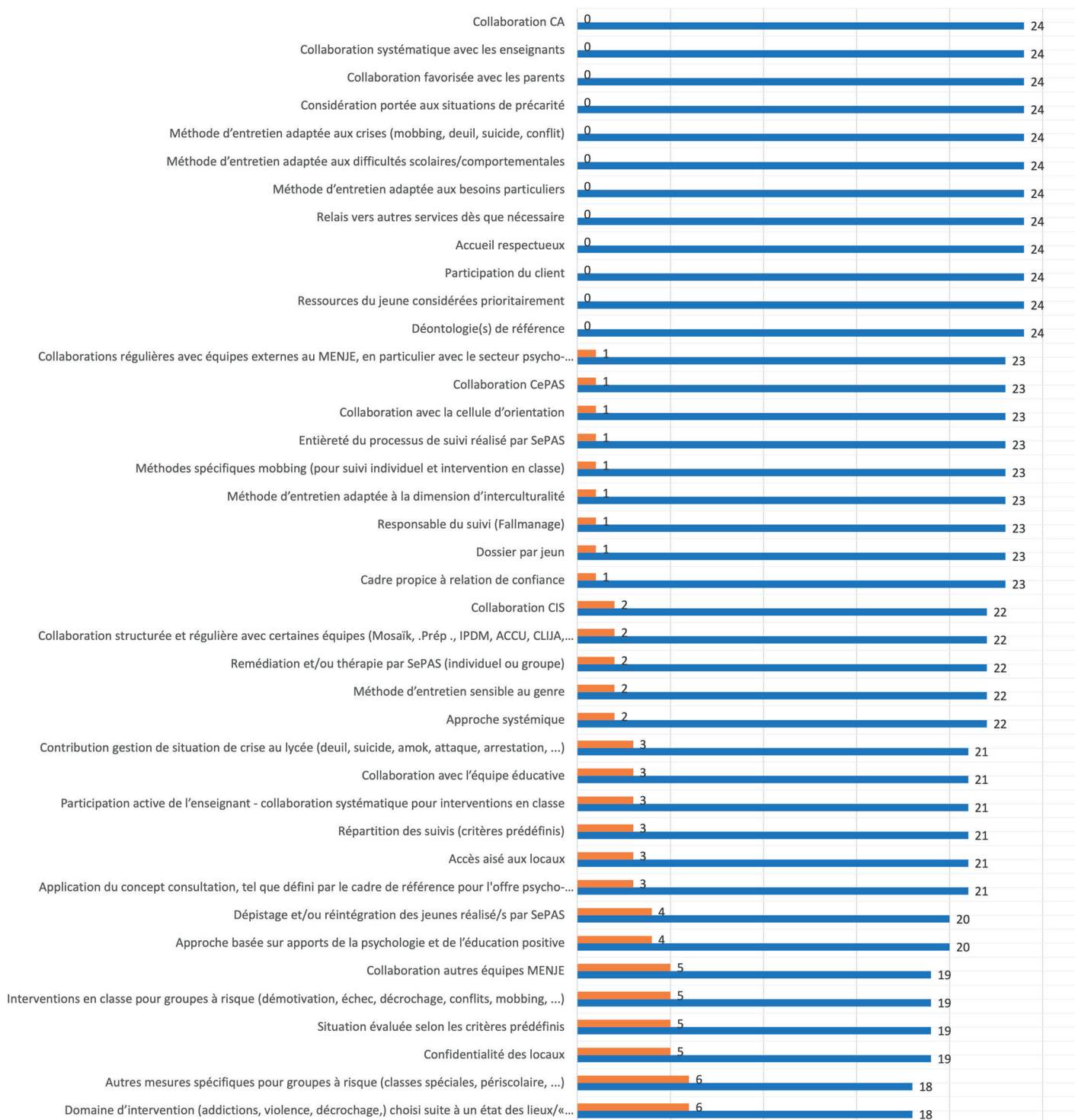
Dans le même état d'esprit, les équipes ont mis en place des vidéos afin de mieux expliquer leurs actions dans le cadre des **visites virtuelles dans les lycées**.

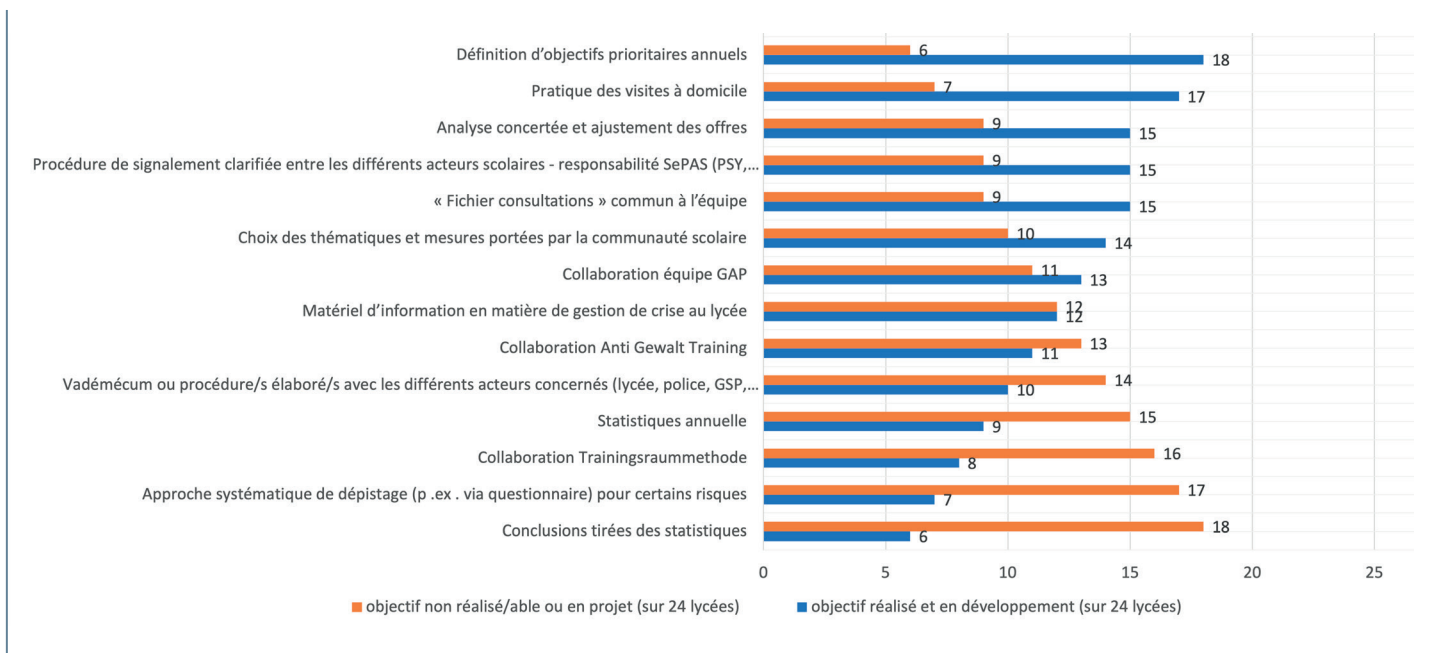
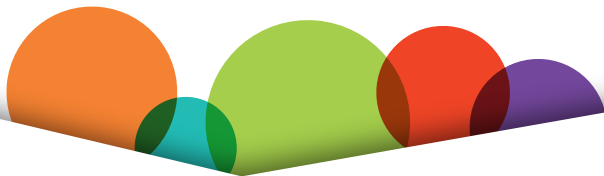
Le ralentissement voire le gel de l'activité économique a déstructuré l'offre en matière de postes d'apprentissages. Ainsi, les équipes ont participé à l'élaboration des « listes des élèves en stage pendant le confinement avec l'aide des régents et offices de stages », et ont renforcé le suivi des élèves. Dans certains lycées, il a fallu aussi procéder à « l'identification des élèves/étudiantes jeunes mères nécessitant une structure de garde pour leur enfant à la reprise des cours et rechercher des structures potentielles ».

Afin de **mieux cerner les besoins et difficultés rencontrées** par les équipes, le CePAS a envoyé de nombreux questionnaires, sollicitant ainsi la participation aux questionnaires MENFP-CePAS.

Enfin, une **nouvelle mission est apparue, la « préparation du retour des élèves à l'école »** dans le but de lever les craintes qui accompagnaient le retour des élèves ou des classes mises en quarantaine.

Aide et Conseil





1.3. Objectifs

Dans le contexte actuel, les équipes tendent à travailler avec des **objectifs de mieux en mieux définis** et posent un cadre en vue de leur développement.

De manière quasi systématique, les équipes mettent en place dès le début de l'année les projets qu'ils entendent évaluer en fin d'année scolaire.

« En fonction de nos objectifs, nous identifions les projets avant la rentrée et évaluons leurs résultats en juillet. »

Organiser et structurer les processus

Afin d'accompagner le jeune au mieux, la **restructuration du travail** est nécessaire, surtout quand il se fait à distance. Les équipes ont ainsi pour objectif d'améliorer la structuration du travail interne.

Il s'agit de parfaire la « structure, de réfléchir à une bonne répartition des tâches, à la définition et la délimitation des champs d'action des membres de l'équipe ». Dans ce contexte, les relations au sein de l'équipe vont se renforcer grâce à « des échanges réguliers via des réunions hebdomadaires du SePAS sans les professeurs, qui permettent de faire le point sur les suivis réalisés par les différents membres de l'équipe ».

Ce **travail en équipe** s'étend aux acteurs du travail périscolaire, notamment les SSE (« des réunions mensuelles seront organisées »). Cette approche holistique du suivi de l'élève permettra vraisemblablement d'anticiper les variations dans le comportement de l'élève et surtout d'avoir une meilleure appréciation de ses compétences sociales, qui, si elles sont reconnues par l'institution, lui permettent de mieux s'engager.

Cette volonté d'aller vers une plus grande structuration des activités se retrouve également **au niveau organisationnel et relationnel**. L'expérience Covid19 a ouvert des pistes concernant la disponibilité et **l'accessibilité des équipes**. Les équipes entendent ainsi se rapprocher des besoins élèves, de leurs familles, des enseignants et de la direction.

« Nous resterons disponibles et flexibles par rapport aux besoins de la communauté scolaire, nous mettrons en place une méthode d'échange mieux adaptée à nos besoins de service ». Il s'agit « d'améliorer la communication en instaurant une approche proactive envers les élèves, les régents et les différents membres du SePAS à travers des prises de contact à des moments standardisés (via la PRC³) ou la thématisation au sein de l'équipe de certains sujets à des moments prédéfinis ».
*Les équipes mettent l'accent sur le fait de « **promouvoir un échange SePAS-élèves favorisant un cadre de travail transparent et une relation de confiance.** »*

Notons que les besoins sont évoqués à de nombreuses reprises, il s'agit de « re-personnaliser les 3 postes vacants depuis octobre/novembre 2019 jusqu'à la fin du premier trimestre 2020-2021 afin de préserver la qualité du travail fourni actuellement dans le secteur Aide et Conseil.

Par ailleurs, la distanciation a mis en évidence le besoin de **créer des dossiers électroniques**, ce qui permet :

- d'une part d'encoder les suivis dans un fichier de consultation commun à toute l'équipe, contenant les notes sur les suivis en cours
- d'autre part de disposer d'un outil statistique pour recueillir des données sur le travail du SePAS, favorisant ainsi la publication de statistiques annuelles, mensuelles, hebdomadaires qui permettront de créer des axes d'analyse, de développement, d'ajustement des offres, des emplois du temps d'équipe et de définition d'objectifs pluriannuels.

Ces évolutions vont s'accroître l'an prochain vers la mise en place systématique de procédures que ce soit :

- dans le domaine de la collaboration avec les différents acteurs concernés en cas de crise chez le jeune, avec la création d'un annuaire de contact des différents intervenants potentiels
- dans « le domaine de la postvention où les procédures claires pour les interventions, la documentation, l'analyse et l'évaluation des mesures proposées s'avèrent essentielles. Nous allons procéder au « développement d'un guide écrit des procédures pour différentes démarches (suicide, cybermobbing, ADS, ...).

L'intégration des nouveaux membres au sein des équipes est de plus en plus facilitée par la mise en place des **documents écrits**.

³ Personne Ressource par Classe



Connaissances basées sur l'évidence

Afin de pouvoir répondre au plus près des besoins des jeunes, il s'agit de bien **connaître les réalités et difficultés propres à la vie des jeunes** et de tenir à jour ses connaissances.

La démarche « evidenced based » désigne un processus de prise de décision qui conjugue trois piliers » (Howick, 2011 ; Straus et al., 2011) :

- les données probantes issues de la recherche scientifique : les résultats valides, actuels, cliniquement pertinents
- l'expertise clinique du praticien : sa capacité à utiliser ses connaissances scientifiques accumulées et son expérience clinique – qu'il est capable de remettre en cause – pour poser un diagnostic, évaluer les risques d'une intervention
- les caractéristiques du patient : ses valeurs, sa situation, ses préférences et ses objectifs.

Cependant, cette méthodologie n'est pas connue et/ou comprise par tous de la même manière ! Certaines équipes vérifient leurs hypothèses en prenant en compte les données existantes et les échanges avec les enseignants.

D'autres ont une approche structurée de l'analyse de leur offre au travers d'« échanges réguliers avec les élèves, les enseignants (régents) et avec la direction ou en prenant en compte la(les) demande(s), en partant d'observations de terrain, voire de feedback reçus des enseignants ». L'approche adoptée émane parfois de « concertations d'équipe, d'échanges avec la direction et les enseignants, de recherche d'informations et de données pour mener à bien un projet ». Pour certains lycées, l'analyse des besoins se base sur une vision plus élargie de la situation de l'élève et de sa famille, par exemple la prise en compte de la surreprésentation dans le lycée de catégories socio-professionnelles défavorisées chez les parents. Enfin, des équipes abordent une approche plus intuitive.

« Nous ne faisons pas d'états des lieux systématiques, mais nous réagissons aux situations/demandes/problématiques qui se posent, en évaluant et cherchant des solutions adéquates tout en restant proactifs ».

L'évaluation des activités correspond aussi à une base de travail importante. On note au fil des ans que la participation des bénéficiaires dans l'adaptation continue des offres est une tendance forte. Si les équipes ne demandent pas systématiquement un retour par rapport aux services proposés aux clients, les élèves ont toutefois la possibilité de donner leur feedback en vue d'améliorer les pratiques.

« Nous ne demanderons pas systématiquement aux élèves leur avis sur les différentes mesures prestées. Néanmoins, nous veillerons à fixer un rendez-vous d'évaluation finale pendant lequel nous analysons avec le jeune les démarches individuelles effectuées, plutôt au niveau d'intervention individuelle. Selon le projet, nous demandons aussi un avis verbal et en cas de critique nous pourrions adapter l'activité ».

Selon la même logique qui est de s'appuyer sur des données et des faits pour adapter les pratiques, les équipes ont pour but de **mieux définir les besoins, en réalisant des statistiques à partir de leurs activités**. Il s'agit de promouvoir des méthodologies de travail « basées sur les données/faits » même si les connaissances empiriques ont toute leur place dans la prise de décision.

« Les objectifs 2020-2021 énoncés sont :

- *prendre en compte les besoins et les attentes des bénéficiaires par l'analyse des résultats d'une enquête afin d'adapter nos offres par rapport à ceux-ci*
- *faire l'état des lieux des actions déjà existantes au sein du lycée autour des thématiques de prévention ciblées : partir de l'existant pour l'évaluer, le faire évoluer ou le retirer des propositions faites à l'élève. Enfin, dans le même sens, « développer et compléter les actions en collaboration avec le service éducatif ».*

Collaborations

Ce thème sera toujours un objectif prioritaire et inhérent au travail du SePAS, du fait que l'école est le lieu de prédilection pour la mise en œuvre des politiques éducatives, de la jeunesse, de protection de la jeunesse et de la santé mentale. Le membre SePAS/CePAS a des compétences plurielles, se trouve ainsi au carrefour de l'action et **interagit avec des professionnels de secteurs différents**. La collaboration est une de ses compétences clé.

Les équipes font des efforts pour « favoriser la collaboration avec des nouveaux services (p.ex. projets avec l'école Campus Belval) » ou pour « favoriser d'avantage les échanges avec les collaborateurs externes tout en maintenant ou en recherchant des échanges réguliers avec la direction ».



2. Prévention - promotion du bien-être à l'école

Les activités liées à la prévention secondaire et tertiaire⁴ ont été intégrées au domaine « 1. Aide et conseil ». Cette partie concerne les mesures de prévention primaire adressées à une population large, non encore confrontée à la problématique et qui n'est - dans son ensemble- pas à risque. Ce domaine d'activité aborde les thèmes du HIV/SIDA, l'éducation sexuelle et affective, la prévention des toxicomanies, la prévention de la violence, du « (cyber-) mobbing » et plus récemment, la prévention du décrochage scolaire et la prévention du suicide. Les thèmes sont traités en informant sur les facteurs, mais surtout en faisant la promotion de comportements sains, non-violents/de médiation, sociaux, responsables et participatifs. Le travail s'inscrit de plus en plus dans le cadre de concepts de prévention globaux qui permettent d'approcher ces thèmes, ainsi que les facteurs psycho-sociaux sous-jacents de manière liée et cohérente.

2.1. Tendances

Par rapport à l'an dernier, les équipes s'orientent vers une **approche mettant en avant des campagnes tout public**, adressées à l'ensemble de la communauté scolaire. Ces programmes prennent leur sens dans le cadre d'une approche incluant tous les acteurs de la vie scolaire. Cette « whole school approach » contribue à mener des actions de prévention à plusieurs niveaux, mais aussi à les prolonger tout au long de l'année scolaire, permettant ainsi de mieux les ancrer auprès des élèves. Les activités de prévention de la violence, par exemple, s'organisent en veillant au développement du sens de la responsabilité civique, au développement de l'empathie, au sens des responsabilités et à la citoyenneté.

« Nous parlons directement à nos élèves concernant les activités à proposer. Nous analysons la situation en collaboration avec le jeune (et en cas de besoin avec les partenaires concernés). Selon le domaine (social, éducatif ou psychologique), nous travaillons essentiellement sur la participation active de l'élève et sur les conseils. Si des jeunes proposent des projets, nous les aidons à les réaliser ».

Cet élargissement permet **d'augmenter l'impact des actions mises en place** car elles sont portées par de nombreux acteurs (SePAS, SEE, enseignants, direction au même titre que des partenaires externes tels que Ligue, Planning Familial, Police etc...). De même, l'avis de ces acteurs est sollicité en vue d'élaborer des stratégies dans ce sens.

Le recueil de ces données se fait via questionnaires ou recueil de besoins : « en cas de réalisation de projets «groupe», nous nous renseignons au préalable sur les besoins réels des jeunes ».

Cette **prise en compte des besoins des bénéficiaires** - pour la conceptualisation et l'évaluation des actions de prévention est une pratique en hausse au sein des SePAS.

⁴ La prévention secondaire cible les groupes à risques, la prévention tertiaire cible des publics spécifiques déjà confrontés à une difficulté particulière.

« L'évaluation du projet se fait également en concertation avec l'élève. Pour cela, nous essayons de comprendre la demande et/ou la problématique et posons des questions ».

L'intégration de la prévention se fait au travers de journées ou de semaines de prévention, et, depuis la mise en place des SSE, par le biais d'activités périscolaires (tendance en nette hausse). Cela passe aussi par des **ajustements permanents** des actions grâce à cette évaluation régulière.

La dynamique de prévention s'oriente vers une systématisation de la mise en place de projets et/ou de campagnes visant la promotion des facteurs de protection de la santé mentale. Les thématiques les plus rencontrées sont la promotion des compétences émotionnelles et sociales, la sensibilisation à une vie saine (concernant les conduites alimentaires, la pratique sportive) et déconnectée, la promotion du bien-être et inclut aussi les stratégies d'évitement des comportements à risque au travers de la promotion de l'éducation sexuelle et affective (ESA), et du renforcement des actions visant à la promotion du mieux vivre ensemble. Cette démarche d'encouragement recueille l'adhésion des élèves.

Des tendances décroissantes sont également observées. Ainsi, ces deux dernières années, le modèle CARAT n'a été que très peu utilisé, soit parce qu'il a été intégré au processus de fonctionnement des actions de prévention, soit parce qu'il doit être remis au programme de formation afin de (re)sensibiliser les équipes à la méthodologie.

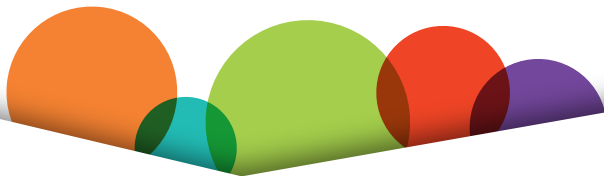
La participation des SePAS à des activités périscolaires a également diminué en raison de deux facteurs : l'intégration des équipes SSE et la pandémie. Toutefois, la participation à ces activités peut avoir des bénéfices en termes de proximité pour les équipes vers les élèves et les enseignants.

L'utilisation de méthodes de gestion de projet est peu développée dans la plupart des équipes. Or, cette méthode élaborée pour les projets d'établissements serait certainement une aide pour la conception, l'élaboration, la mise en œuvre et la documentation de l'activité des équipes SePAS.

Enfin, les programmes de prévention sont utilisés principalement sur une base empirique. Les équipes n'emploient pas toutes des programmes d'action validés scientifiquement. A ce propos, des collaborations avec l'Université du Luxembourg dans le cadre de l'accueil d'étudiants en « Master » pourrait être une piste de réflexion.

2.2. Bonnes pratiques et innovations

L'élaboration d'un curriculum des activités de prévention existantes permet aux équipes d'avoir une vision globale mais surtout d'avoir une réelle cohérence de l'offre en matière de prévention. À cette occasion, les élèves sont impliqués pour donner leur feedback tant pour la priorisation des projets que pour l'évaluation de ces derniers.



« Nous encourageons les jeunes à nous donner un retour par rapport aux interventions et projets. Un autre objectif pour 2020-2021 est de promouvoir l'échange avec les jeunes en collaborant davantage avec les comités des élèves et des parents d'élèves ».

Pourtant des équipes ont une autre approche :

« Nous ne demanderons pas systématiquement aux élèves leur avis sur les différentes mesures prestées. Néanmoins, nous veillerons à fixer un rendez-vous d'évaluation finale pendant lequel nous analysons avec le jeune les démarches individuelles effectuées ».

Les enseignants et régents sont aussi fortement impliqués dans la réflexion afin que les thématiques abordées puissent trouver un prolongement lors des cours, à l'occasion de lectures réflexives, par la possibilité de faire des présentations orales, voire lors d'une activité pédagogique avec des partenaires externes. Ainsi, les actions de prévention se prolongent et s'ancrent dans la mémoire de l'élève (éducation durable).

L'observation et la prise en compte des tendances actuelles des jeunes se fait en continuité : la vigilance développée au travers d'échanges informels avec les élèves est un guide précieux dans la conception de la prévention au lycée, au même titre que la concertation entre pairs lors des groupes d'échanges professionnels dans lesquels les tendances actuelles sont régulièrement abordées. Cette veille permet d'aborder les phénomènes existants, comme par ex. TikTok et d'alerter les élèves sur les dangers sous-jacents liés à l'utilisation de ces outils.

Le défi en cours pour les équipes SePAS est **l'intégration des objectifs de prévention primaire dans le « Projet de Développement Scolaire (PDS) »**, que ce soit au sein des objectifs et des sous-objectifs. Il s'agit de porter la prévention comme un des éléments clés de la réussite scolaire. Des projets, tels que « une école sans harcèlement », prend de l'ampleur. En touchant les règlements d'ordre intérieur, en créant des espaces de parole régulés, toute la communauté est impliquée ; d'où l'importance d'intégrer ces dispositifs dans le PDS. Plusieurs formations avec le psychopédagogue Bruno Humbeek sont proposées afin de relever ce défi.

Dans ce domaine, les équipes misent sur le **soutien aux enseignants** : « organisation de formations pour le personnel scolaire (à leur demande) » ou l'organisation de « coaching et formations en collaboration des enseignants ».

Prévention





2.3. Objectifs

Activités de promotion

- La pandémie a sensiblement alerté le personnel psycho-socio-éducatif par rapport à la problématique de la réussite scolaire, notamment sur l'organisation, la motivation et l'engagement des élèves, par le biais d'actions centrées sur les élèves déjà fragilisés par des échecs antérieurs.
Exemple : « Au cours de l'année scolaire 2020-2021, ajuster les offres du projet «de la réussite personnelle et scolaire» des élèves redoublants en prenant en considération les résultats de l'évaluation du projet mis en place pendant l'année scolaire 2019-2020 et en réévaluant le projet par après ».
- Certaines équipes pensent à « **intégrer plus d'activités au sein de la communauté scolaire** ». Il ne s'agit pas ici d'avoir une approche quantitative, mais plutôt de rendre visible les différentes actions mises en place auprès des élèves, en les valorisant, afin que les enseignants et la direction, mais aussi les pairs puissent s'en emparer. Ceci contribuera aussi à favoriser la détabouisation de nombreux thèmes au sein de l'établissement.

Activités de prévention

- Les actions de prévention centrées sur la santé mentale et le bien-être ont aussi toute leur place : « Depuis la rentrée 2020/21, il y des projets en élaboration dans ce cadre (Stressmanagement, Entspannungsmethoden, Mobbing preventioun) ».
- La santé affective et sexuelle est un thème phare, les équipes mettent en place avec différents acteurs des « projets promotion équilibre affectif » ou sont sur le point de le faire : « notre projet ESA en collaboration avec le planning familial est sur le point d'être lancé ». Ces programmes offrent plusieurs avantages, notamment celui d'être portés par des partenaires externes et experts. Néanmoins, ils doivent pouvoir être relayés par les SePAS-SSE voire les ESEB tout au long de l'année.
- Pour de nombreuses équipes, **réadapter les offres de prévention par rapport aux besoins** des élèves aux vues des évolutions sociétales semble nécessaire.
Exemple : « Prévention adaptée aux différents niveaux ». Ces équipes conçoivent la prévention dans une approche dynamique.

Travail avec les SSE

- Les SePAS et SSE collaborent de mieux en mieux.
Exemple : « le travail en étroite collaboration avec le SSE lors des activités de bien-être (accent sur les classes inférieures) »,
- Nécessité de « promouvoir les activités périscolaires », afin de coordonner les actions et faire en sorte que les messages puissent être véhiculés dans les temps formels et non formels.

Etat des lieux et évaluation

- Les actions de prévention au niveau local sont bien établies, comme nous l'avons fait remarquer plus haut. Toutefois les SePAS, lorsqu'ils sont sur plusieurs sites ou qu'ils reçoivent de nouveaux collaborateurs expriment le besoin de par exemple, « *faire l'état des lieux des actions déjà existantes au sein du lycée autour des thématiques de prévention ciblées, développer et compléter les actions en collaboration avec le service éducatif* ».
- Les équipes ont comme but d'élargir les inputs en matière de prévention en cherchant à obtenir un **retour sur leurs actions, et pour effectuer le recueil des besoins.**
- **L'intégration des nouveaux collaborateurs dans les équipes et dans les projets** est un véritable défi qui souvent prend du temps.

Pour clore ce chapitre prévention, les équipes ont noté la nécessité de développer leurs compétences dans plusieurs domaines ; ainsi elles expriment le besoin d'avoir accès à des formations « dans le domaine des angoisses et manque d'estime de soi, méthodes de prévention et postvention (suicide, radicalisation, ...), en matière de médiation ou sur l'éducation affective et sexuelle. »



3. Orientation - aide au développement des compétences transversales

Ce domaine d'activités a connu des débuts de restructuration nationale en 2016-2017. La responsabilité en matière d'orientation des élèves s'est dirigée vers un **portage par la communauté scolaire dans son ensemble**, la coordination au sein du lycée étant dévolue à la Cellule d'Orientation (CO). Celle-ci regroupe une diversité d'acteurs scolaires apportant chacun leurs propres regards et compétences. Cette nouvelle structure relève de l'autorité du directeur de l'établissement et au-delà, de celle de l'instance nationale qu'est la Maison de l'orientation. Le cadre de référence publié en janvier 2017 pour l'orientation scolaire et professionnelle définit quatre missions (page 11) et précise aussi le rôle des SePAS : le personnel psycho-social et éducatif contribue au processus éducatif en orientation en proposant des mesures d'aide au développement des compétences transversales (horizontales) ou « *soft skills* ». Il s'agit ici des compétences personnelles et sociales et la capacité d'apprendre à apprendre, des compétences citoyennes, des compétences entrepreneuriales et des compétences relatives à la sensibilité et à l'expression culturelles. Les « *Career Management Skills* » en font également partie. En référence aux quatre missions, les SePAS s'impliquent avant tout dans les missions 1 – Analyser et 3 – Prise de décision⁵.

La spécificité du travail psycho-social et éducatif en orientation réside dans **ses objectifs et méthodes** tels qu'explicités aux pages 9-12 et 46 du cadre de référence commun. Outre les prestations directes aux élèves (en individuel et/ou en groupe), le personnel des SePAS possède l'expérience et les compétences pour la conception de la démarche globale en orientation scolaire et professionnelle au lycée. Orienter, c'est bien plus qu'informer. Souvent le terme orientation est utilisé pour parler de l'information sur les critères de promotion, mais ce n'est qu'une petite partie du travail d'orientation. L'orientation serait incomplète et insuffisante sans le **développement des compétences transversales**.

L'orientation vers une « *whole school approach* » implique différents acteurs de la communauté scolaire qui co-construisent une démarche globale. Chacun, fort de sa spécificité et de son expertise, contribue à guider l'élève dans son orientation.

3.1. Tendances

Le SePAS est présent au sein de la CO et se positionne comme un acteur incontournable pour guider l'élève face à ses questionnements, ses hésitations et ses prises de décision. Au-delà des entretiens, les équipes s'appuient sur des batteries de **tests d'intérêts** pour mieux cerner les demandes de l'élève.

La tendance qui tend à se renforcer depuis plusieurs années concerne l'accompagnement individuel de l'élève dans sa démarche d'orientation. Il se décline sous plusieurs volets :

- l'aide à la prise de décision : dans ce domaine, l'expertise accumulée au fil des années et les méthodes de travail permettent de guider l'élève, en tenant compte de sa maturité, afin qu'il prenne conscience de ses forces, de ses points d'intérêts personnels et des meilleures stratégies pour effectuer un choix pour son orientation.

⁵ <https://maison-orientation.public.lu/de/publications/2019/cadre-referance-orientation-scolaire-professionnelle.html>

- l'aide aux démarches permet aux équipes de mieux diriger l'élève vers les sources d'informations et les acteurs les plus pertinents dans leur domaine et lui permet de mieux gérer le flux d'informations disponibles.
- fortement représentée dans ce domaine, la capacité à favoriser ou à stimuler l'auto-évaluation de l'élève, que ce soit par l'évaluation de ses compétences lors de la rédaction du CV ou de la lettre de motivation, lors de l'élaboration du projet personnel de formation ou lorsqu'il s'agit d'effectuer un transfert de compétences.

3.2. Bonnes pratiques et innovations

La collaboration avec la cellule d'orientation est la clé du travail avec l'élève. Les équipes s'attachent à mieux organiser les tâches de l'équipe au sein de la CO.

Elles veillent aussi à « renforcer la collaboration avec la CO au travers d'échanges réguliers avec la représentante du SePAS auprès de la CO ».

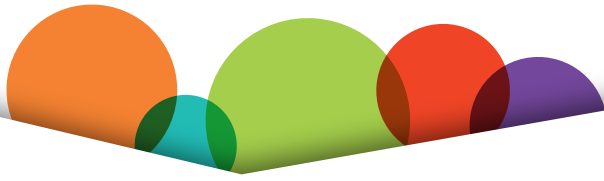
Les équipes sont pleinement impliquées dans la démarche d'orientation. Dans la mesure où de nombreux collaborateurs SePAS sont référents d'une classe en suivi annuel ou pluriannuel, leur présence lors des conseils de classe trimestriels ou semestriels leur permet de faire remonter les informations concernant les besoins de l'élève. Ainsi les relations avec la CO sont étroitement liées au bénéfice de l'élève.

3.3. Objectifs

L'expérience acquise depuis des années combinée à la mise en place des CO, permet de se réorganiser.

Cela passe tout d'abord par une redistribution des ressources humaines et/ou leur renforcement. Ainsi quelques équipes nous rapportent leur « objectif pour l'année scolaire 2020-2021 : l'accent mis sur la formation du nouveau personnel notamment sur les connaissances en orientation scolaire - formation interne et externe ; Re-personnaliser un poste d'éducateur/éducatrice gradué(e) au sein du SePAS, poste vacant depuis novembre 2019 jusqu'à la fin du premier trimestre 20/21 afin de reprendre la place dans la cellule d'orientation du lycée et de reprendre le volet éducatif en matière d'orientation ».

Parfois il arrive que le SePAS ne soit plus représenté au niveau de la CO, toutefois le travail auprès des élèves continue à être réalisé. L'objectif dans ce contexte est de mieux pouvoir coordonner les actions entre le SePAS et la CO et d'envisager, comme le préconise le cadre de référence, une présence active dans le futur.



« Les membres de la cellule d'orientation ont démissionné en décembre 2018. Depuis ce jour, l'orientation se fait par des enseignants-orienteurs. Le SePAS n'est donc plus expressément impliqué dans l'orientation. Bien sûr l'orientation, les compétences du jeune ainsi que son projet personnel font partie intégrante des entretiens individuels ».

Ensuite, les équipes entendent **étendre l'orientation scolaire tout au long de la scolarité de l'élève** : « pour l'année 2020-2021, nous envisageons d'appliquer l'orientation scolaire tout au long de la scolarité ». Cela prend tout son sens, notamment dans l'ESG, organisé dès lors en cours de base et cours avancé pour les classes de 6^e et de 5^e, mais aussi les passerelles offertes par les sections de l'ESG (ex : GPS et GSO...) en classe de 3^e. L'offre de choix est plus variée, elle oblige à faire des choix, c'est-à-dire un travail de discernement et de renoncement.

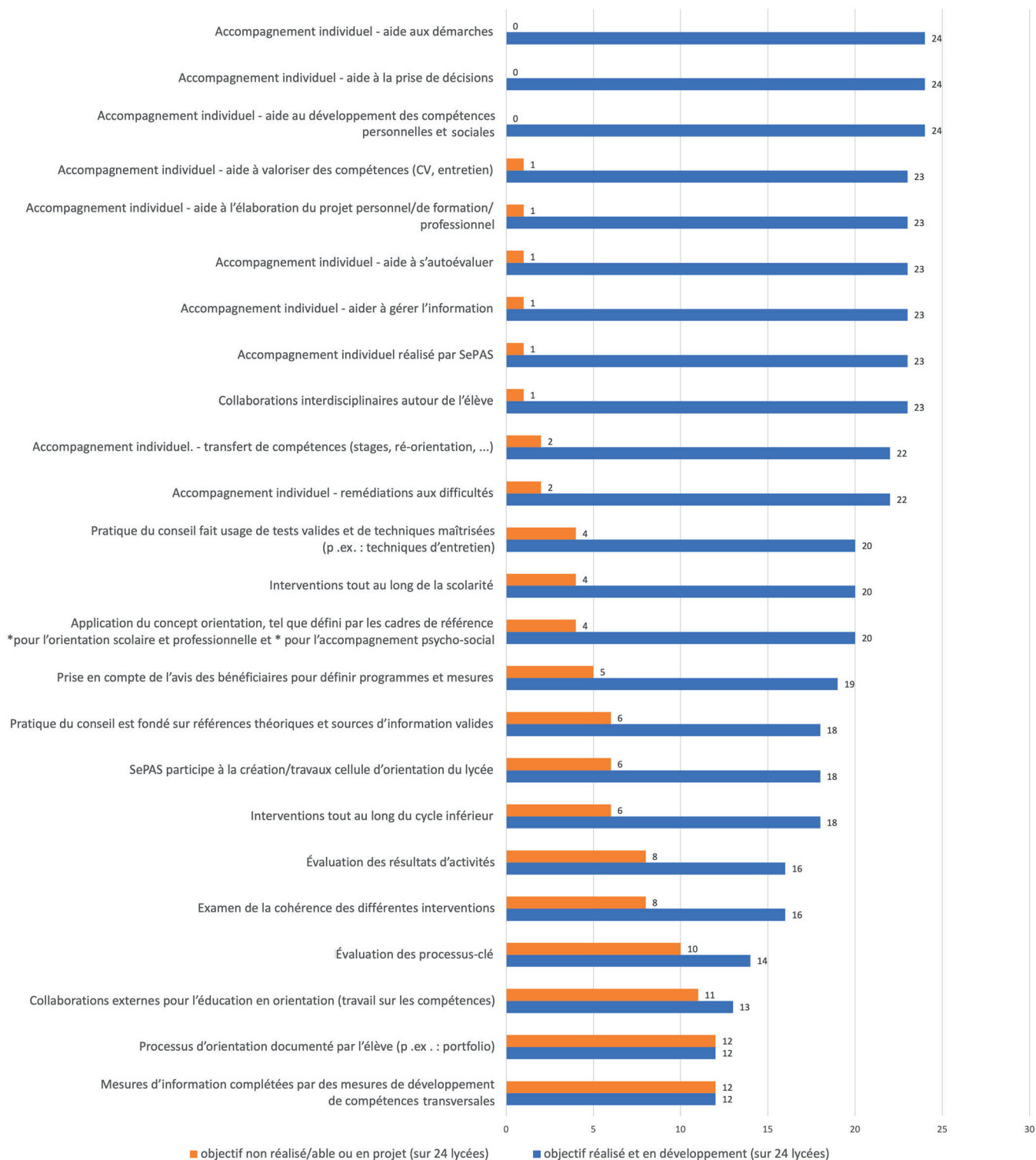
Les équipes souhaitent aussi accentuer l'accompagnement individuel des élèves dans le cadre de leur orientation, ceci en instituant un travail d'élaboration des expériences pratiques.

Exemple : « accompagner les élèves dans l'élaboration de leur projet personnel et professionnel en leur permettant d'explorer leurs compétences et intérêts sur le terrain, à travers des stages d'orientation et de réorientation ».

Enfin, l'orientation va se placer sur un cadre moins institutionnel, l'implication des Alumni devient une constante ; en fonction de leur vécu, de ce qui a motivé leur choix et des obstacles rencontrés, ils peuvent ainsi transmettre leurs expériences dont peut se saisir l'élève :

« Méi op Ancien Schüler zereckgreifen oder op Schüler dei aktuell schon op enger gewessener Sektioon sinn vir Atelier'n z'organisieren oder och wann Froen sinn ». Le peerlearning s'établit de plus en plus.

Orientation





4. Inclusion - participation à l'inclusion de chaque jeune

Le cadre de référence pour l'offre psycho-sociale se décline en matière d'inclusion, en lien avec les droits de l'enfant. Il est utile de rappeler que la Convention internationale relative aux droits de l'enfant s'est fixée pour objectif la protection de tout enfant et tout adolescent de moins de 18 ans. Le Luxembourg s'est engagé à garantir l'ensemble de ces droits à tous les enfants qui relèvent de sa juridiction quels que soient leur appartenance nationale ou sociale, leur ethnicité, leur genre, leur langue, leur religion, leurs opinions ou celles de leurs parents. En approuvant ce texte, le Luxembourg s'est engagé à respecter les droits qui y sont énoncés : droit aux meilleurs soins de santé, droit à l'éducation, droit à la protection contre toutes formes de violence, droit à la protection contre la discrimination, droit à l'intimité et à la protection de la vie privée, droit à la participation, etc. Le MENJE est chargé de coordonner la mise en œuvre de ces droits au niveau du secteur de l'éducation. Les SePAS veillent à respecter ces droits, et ainsi à œuvrer à une meilleure inclusion des élèves.

4.1. Tendances

Le travail d'inclusion fait partie intégrante du travail des SePAS. Néanmoins, les missions d'inclusion se rapportant aux élèves avec des besoins particuliers, ce travail se fait peu à peu en étroite collaboration avec les équipes de soutien des élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques (ESEB).

a) Les élèves à besoins spécifiques ou particuliers

L'accompagnement des élèves à besoins spécifiques, ou ayant un problème de santé représente tant une chance qu'un défi pour les personnels et les autres élèves, au même titre que la promotion, l'initiation et l'application des mesures mises en place pour ces enfants.

Les équipes (SePAS ou ESEB) ont à cœur de leur fournir le meilleur soutien. A ce titre, elles **recherchent activement des solutions en lien avec les services externes et internes** tels que la CIS du lycée, parfois la CI lorsque les dossiers leurs sont directement transmis, la CNI, mais surtout la CAR vers laquelle un nombre sans cesse croissant de cas est adressé.

Au niveau interne, en plus des actions au sein de la CIS, les relations avec les équipes ESEB se construisent. Lorsqu'elles sont en place, que leurs effectifs sont complets, les tendances s'orientent vers une réelle collaboration entre les SePAS et les ESEB.

« Afin de pouvoir accueillir le nombre grandissant d'EBS orientés vers notre lycée, la visée pour l'année 2020-2021 est de continuer le travail coopératif des trois services (SePAS-SSE-ESEB, présentés au lycée depuis novembre 2019) pour solidifier l'ancrage institutionnel et structurel du secteur de l'inclusion scolaire, le tout en collaboration avec la direction ».

Au niveau externe, des collaborations avec les services médicaux, paramédicaux ou sociaux spécialisés sont systématiquement recherchées. Celles-ci permettent de mieux comprendre leurs besoins favorisant ainsi leur inclusion. Les SePAS orientent les familles, selon leurs besoins, vers les guichets régionaux de l'Office national de l'Enfance (ONE) pour des prises en charges spécifiques (assistance familiale, prise en charge en psychomotricité, etc.).

Il existe de nombreuses collaborations avec d'autres services, tels que mentionnées dans le cadre de référence (liste non exhaustive).

Le deuxième volet d'inclusion se centre sur **le maintien scolaire des élèves**, que ce soit pour les élèves en situation de précarité, dont les difficultés ont été amplifiées par les mesures de « home schooling » ou pour les élèves BPI/DPI qui ont bénéficié dans les établissements de mesures leur permettant de faciliter les démarches administratives auprès du MAE.

Le troisième volet porte sur **la promotion d'une culture scolaire valorisant le vivre ensemble dans la diversité**, en soutenant l'intégration sociale et scolaire des BPI/DPI, en informant sur les conflits existants et leur impact sur les populations qui les subissent et en facilitant l'intégration des élèves LGBTTTQQAAP [lesbian, gay, bisexual, transgender, transexuel, queer, questioning (des personnes qui se questionnent sur leur sexualité), intersex, asexual, allies (les alliés hétérosexuels de la cause), pansexuels (qui revendiquent une attirance pour n'importe quel genre)].

Là aussi, il s'agit d'informer, de sensibiliser et de former les élèves et leurs enseignants sur ces différences pour mieux les appréhender et les accepter.

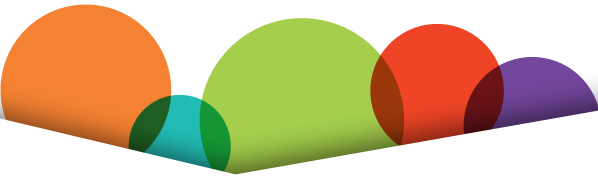
4.2. Bonnes pratiques et innovations

La **collaboration avec les centres de compétences du MENJE** s'intensifie et se développe sous plusieurs axes :

- La collaboration dans le cadre de **l'établissement de diagnostics de base et/ou spécialisés** dans différents domaines.

La collaboration se traduit par le renforcement de la formation des personnes de référence à l'accompagnement pour la prise en charge et l'accompagnement des élèves, ainsi que le soutien aux enseignants. Ainsi, afin que les mesures d'inclusion soient mises en œuvre et acceptées par les enseignants, les équipes s'organisent pour leur proposer des solutions : « *information et sensibilisation par rapport aux besoins spécifiques des élèves concernés sont également proposées à la communauté scolaire* ».

- Dans le domaine des besoins éducatifs particuliers, la **formation aux outils technologiques et leur implémentation dans l'établissement** (pour les cours et les compositions) constituent des moyens pour suivre activement l'évolution des logiciels permettant de compenser les déficiences.



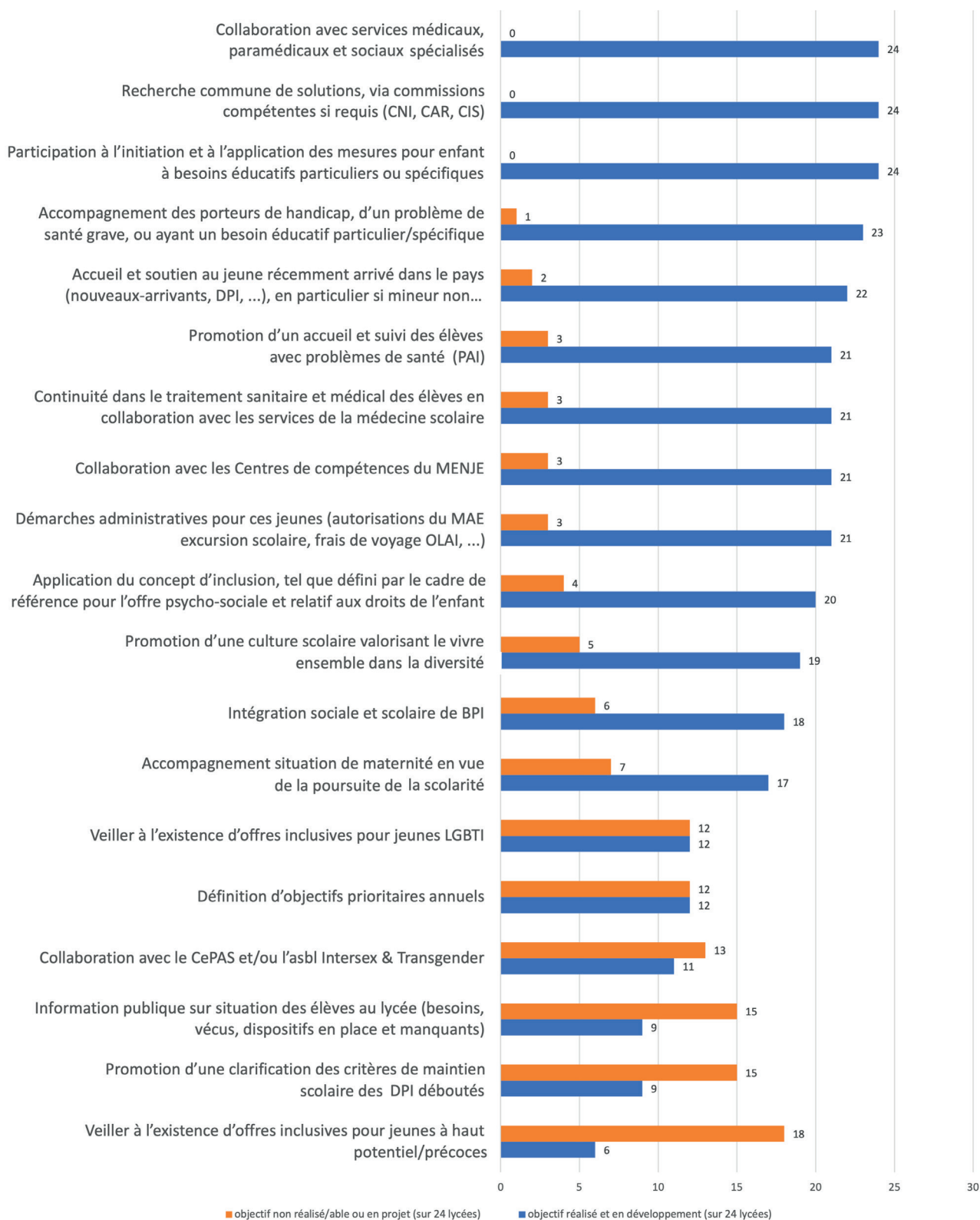
Les échanges favorisent le **développement de synergies** entre les différents acteurs et permettent à tous de progresser.

L'application du concept d'inclusion tel que défini par le CePAS sous-tend le travail des équipes. Les SePAS sont impliqués au niveau de la commission d'inclusion scolaire de l'enseignement secondaire. Il est prévu qu'un psychologue du lycée y siège (originellement, cette fonction était occupée par un psychologue du SePAS, mais le psychologue ESEB y joue un rôle de plus en plus important), un assistant social du SePAS ou, à défaut, un autre membre du SePAS.

Depuis trois années, les élèves bénéficiant de projet d'accueil individualisé sont identifiés par les SePAS, ces élèves sont accueillis et suivis par les équipes. Ces dernières peuvent bénéficier de **formations spécifiques** concernant la bonne compréhension de la maladie de l'enfant, de ses besoins et de sa prise en charge.

Certaines équipes ont matérialisé les collaborations entre les services par l'« élaboration d'une nouvelle brochure en collaboration avec le SSE et l'ESEB afin d'informer les enseignants par rapport à nos missions spécifiques ».

Inclusion





4.3. Objectifs

Se fixer des **objectifs en termes de suivi des élèves et les évaluer** en fin d'année scolaire constitue un des axes de développement pour l'année 20-21 : « *Virun der Rentrée objectifs vir Joer festhaalen an Enn Juli evaluateieren op dei errecht goufen oder net* ».

En ce qui concerne les PAI, **certains lycées visent une répartition prédéfinie du travail** : « *chaque membre du SePAS prend en charge certaines classes avec lesquelles un échange régulier a lieu* ».

Lorsque ce point est accompli, il s'agit « *d'implanter durablement la mesure PAI mise en place en 2019-2020* ». D'autres envisagent une amélioration, dans les relations avec la CIS, de la répartition des rôles au sein des équipes : « *il nous faut définir les tâches au sein de l'équipe (par exemple médecine scolaire, PAI, Cija, etc.)* ». Cette équipe porte la réflexion dans le même sens : « *la création de notre nouveau service ESEB nous amène à redéfinir nos responsabilités et une étroite collaboration nous semble indispensable* ». Pour cette autre équipe, « *l'objectif pour l'année 2020-2021 : après l'intégration d'une équipe ESEB au sein de notre lycée, nous aimerions continuer à développer un travail en équipe pluridisciplinaire afin d'encadrer tous les élèves à besoin spécifiques* », ou encore : « *nous allons veiller à favoriser une étroite collaboration avec notre future équipe ESEB au sein de notre établissement* ».

De même, **une attention particulière est accordée à l'amélioration des processus de travail** : « *à la fin de l'année scolaire 2020-2021, notre processus pour les dossiers CIS est implémenté au sein de l'équipe de la CIS* », ou la définition d'un planning des actions à mener. Ainsi, pour certaines équipes cela passe par le fait « *d'informer, avant les vacances de Toussaint de chaque année scolaire, sur l'existence d'un dossier PAI et des données et démarches relatives à la personne ressource ainsi que toute autre personne de la communauté scolaire concernée* ».

En 2020-2021, l'acceptation et la **mise en œuvre des mesures d'inclusion** « *sont envisagées au travers de la préparation de formations spécifiques pour le corps enseignants afin de les préparer et soutenir dans leur encadrement des élèves à besoins spécifiques (préparation des formations en collaboration avec des services externes spécialisés)* ». Cela les conduit à vouloir « *améliorer la communication en instaurant une approche proactive envers les élèves, les régents et les différents membres du SePAS à travers des prises de contact à des moments standardisés (via la PRC⁶) ou la thématisation au sein de l'équipe de certains sujets à des moments prédéfinis* ».

⁶ Personne Ressource par Classe

Enfin, l'inclusion est aussi mentionnée dans le cadre du retour des élèves au lycée. **De nombreuses équipes mentionnent le fait que la relation avec des services ou des praticiens externes pourrait être renforcée** en vue de « *faciliter le retour à l'école et réintégrer le jeune en collaborant avec les services externes spécialisés et les intervenants au sein du lycée concernés, tout en coordonnant le travail autour du jeune* ».

La synthèse de ce chapitre attire notre attention sur la *volonté affirmée de collaboration entre SePAS-SSE-ESEB, parce qu'elle met l'élève au centre des préoccupations*. Les liens établis entre ces équipes sont inéluctables. Toutefois, le contour des actions et relations doit être défini au niveau institutionnel pour avoir des lignes directrices communes, tout en gardant des spécificités locales.



5. Équité sociale – réduction des inégalités sociales

« Par inégalité sociale - notion centrale des sciences sociales -, on entend la répartition inégale des chances et des risques dans la vie des individus et des groupes selon leur position dans l'espace social »⁷.

Pour certains élèves, **l'accès équitable aux ressources de la société passe par l'aide sociale et l'accès au logement**. Une bonne maîtrise d'une des trois langues du pays, des aides /soutiens scolaires pour réduire les inégalités sociales sont également des outils importants pour l'inclusion scolaire, voire sociale. Avec les deux types de subventions existants et le suivi social régulier, les SePAS ont des moyens efficaces pour réduire les inégalités parmi les élèves de l'enseignement secondaire.

Avec l'entrée en vigueur de la loi sur la Maison de l'orientation du 22 juin 2017, les subventions annuelles pour ménage à faible revenu (SMFR) et les subventions mensuelles pour le maintien scolaire (SMS) à destination de l'élève adulte en détresse psycho-sociale sont accordées aux élèves fréquentant l'enseignement luxembourgeois. Depuis la rentrée scolaire 2017/2018, ces subventions remplacent et donnent une base légale aux subsides octroyés de longue date par le ministère de l'Éducation nationale.

La réflexion sur l'évolution de la législation sociale est devenue partie intégrante de nos missions. Au printemps 2018, les SePAS ont attiré l'attention sur la situation difficile des élèves majeurs bénéficiaires de protection internationale et venus seuls au Luxembourg. Des concertations avec les ministères et les services concernés ont conclu de leur donner accès aux subventions SMS et de leur permettre de sortir des foyers d'immigration.

Les subventions sont déterminantes pour les ménages particulièrement vulnérables. En raison de leur revenu modeste, les élèves bénéficient de la restauration scolaire à prix préférentiel. Or, quand, à la rentrée scolaire 2018/2019, l'administration Restopolis a adapté les prix des repas, ceux à tarifs réduits ont augmenté de 1€ à 1,6€. Nous avons déploré cette hausse substantielle pour les familles à revenus très modestes.

La loi confère au demandeur des subventions un droit conditionnel et implique un traitement précis par les SePAS et par le CePAS. À côté de ces exigences nouvelles, le nombre des demandes pour les deux types de subventions (SMFR et SMS) a augmenté en raison de la hausse et de l'indexation des seuils de revenus des ménages demandeurs (respectivement +6% et +10,6%).

Les élèves adultes vivant seuls, sans domicile ou famille, et qui terminent l'enseignement secondaire luxembourgeois, doivent disposer d'une adresse de référence au pays pour pouvoir faire une demande de bourse pour études supérieures. L'état a su trouver une solution pragmatique à cette impasse. Une structure a été ouverte à Eisenborn en 2018, où ces jeunes peuvent s'inscrire et obtenir une adresse afin d'être éligible pour les bourses CEDIES, tout en continuant des études à l'étranger et y avoir leur logement. Ils ont toutefois la possibilité de retourner au Luxembourg pour un week-end en réservant une chambre à Eisenborn selon les disponibilités (comme un hôtel).

⁷ Dictionnaire historique de la Suisse - DHS

5.1. Tendances

Les équipes se questionnent encore et toujours sur la mise en place d'un système leur offrant **plus de transparence et d'équité dans leur gestion** des aides financières d'urgence.

Les équipes transmettent aux élèves un maximum d'informations sur les subventions existantes, et visent aussi à toucher le plus de familles possibles. La correspondance est adressée à celles-ci dans plusieurs langues. Les SePAS notent que ces informations pourraient être transmises au régent et à l'occasion des soirées parents en début d'année. Lorsque les familles en situation de précarité sont identifiées, une communication ciblée leur est adressée par rapport à leurs droits et critères d'attribution.

Les **mesures sociales** telles que le soutien pour les frais de repas à tarif réduit, l'attribution d'aides en vue de l'acquisition de matériel scolaire, la participation aux frais de voyages scolaires pour les élèves en situation de précarité est une préoccupation des équipes.

Ainsi les assistants sociaux s'organisent pour accompagner ces familles et ces jeunes en situation de précarité dans leurs démarches. Ces démarches d'aide et de conseil concernent aussi les jeunes adultes par rapport aux prestations familiales, à la protection internationale ou en matière de conseil juridique. En cela les assistants sociaux collaborent régulièrement avec les offices sociaux, mais aussi avec les services externes du secteur administratif et juridique, dans une moindre mesure avec les services d'aide au logement.

Mais elles appliquent toutes la même rigueur dans la gestion des dossiers d'attribution de subvention.

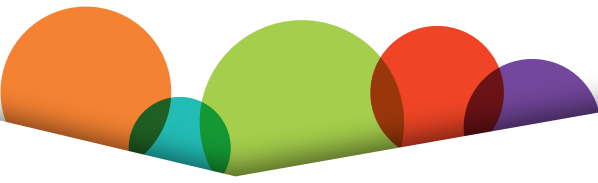
5.2. Bonnes pratiques et innovations

Analyse en fin de traitement des dossiers de subventions :

Il s'agit pour les assistants sociaux de connaître les raisons pour lesquelles les familles n'ont pu bénéficier de cette aide. Le groupe des AS transmet ensuite cette analyse à la direction du CePAS afin de la rendre attentive aux familles en précarité ne remplissant pas les conditions d'éligibilité pour des problèmes purement administratifs.

Les objectifs prioritaires sont de veiller au maintien scolaire par le biais des aides qui sont attribuées aux familles et aux jeunes. Ces pratiques s'appuient sur plusieurs piliers :

- une gestion des dossiers pour les SMS
- un suivi régulier des bénéficiaires des mesures SMS
- la mise à jour toutes les six semaines des listes concernant les aides pour repas à tarif réduit
- le croisement des alliances éducatives dans le cadre d'une approche pluridisciplinaire

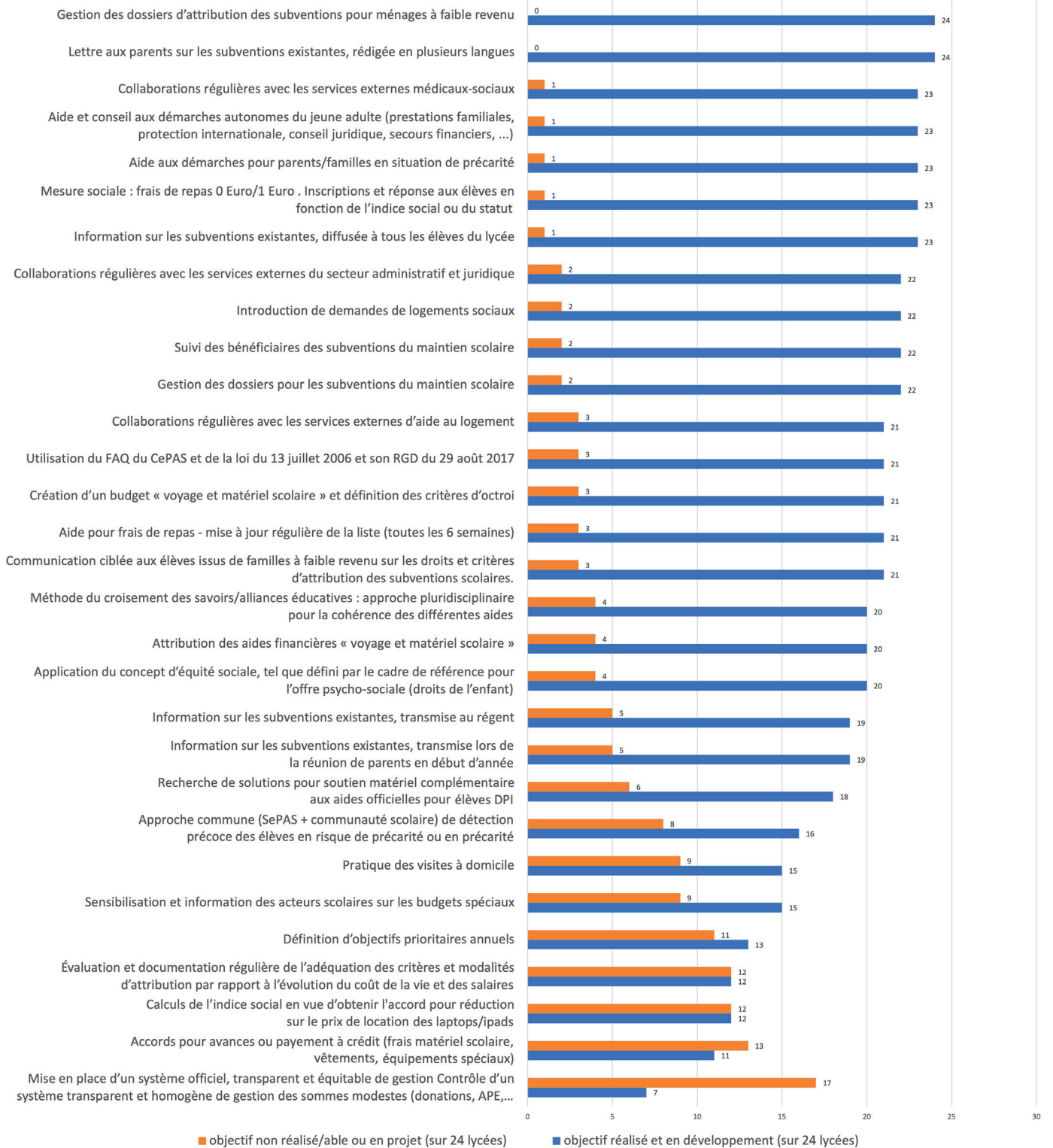


- une approche commune qui permet la détection précoce des élèves à risque
- la pratique des visites à domicile lorsqu'elles sont nécessaires.

Les SePAS veillent à ce que les élèves fréquentant les classes CLIJA puissent accéder à des **stages en entreprise**, ce qui les prépare au marché du travail, agit sur leur motivation et améliore leurs compétences en langue française.

Il est à noter que la mise à disposition des iPad, outil indispensable surtout lors du confinement, n'a pas été que positif, puisque certains collègues ont constaté que ces iPad ou les e-stylos ont été volés, détruits ou cassés. Or, pour des familles à faibles revenus, le rachat du matériel n'est pas finançable. Un outil bien que très pratique mis à disposition par le ministère ne devrait pas mettre en péril le budget familial lorsqu'un accident arrive.

Equité Sociale





5.3. Objectifs

Dans le cadre de leur travail, les AS ont, au fil des années construit un **réseau interdépendant** qui leur permet d'échanger sur leurs pratiques et sur leurs questionnements.

Deux équipes souhaitent davantage sensibiliser l'ensemble de la communauté scolaire sur les **thèmes liés à la précarité sociale**. Une initiative qui permettra dans cette période de pandémie, de déstigmatiser les difficultés sociales qu'elles soient ponctuelles ou plus ancrées. Ainsi, le ministère devrait également veiller à utiliser des outils dans l'enseignement ne renforçant justement pas la stigmatisation (cf. paragraphe précédent concernant l'IPad) : « *sensibilisation de la communauté scolaire concernant les inégalités sociales* ». D'autres précisent : une « *sensibilisation grâce à une collaboration étroite avec des services externes sur les mesures existantes* ».

Les problématiques d'équité sociale se posent en particulier pour certains élèves dont le statut reste à définir :

« *Clarifier pour octobre 2020 la situation particulière des familles vivant sur territoire allemand et français et dont les enfants fréquentent le lycée germano-luxembourgeois Schengen à Perl, quant à l'éligibilité de l'attribution de subventions pour ménages à faible revenus* ».

Pour l'année 2020-2021, les équipes mettent l'accent **sur la nécessité de bien informer les familles** principalement celles des élèves des classes de 7^e : « *information sur les subventions existantes, transmise lors de la première réunion de parents des classes de 7^e* ». Ces réunions de rentrée sont des moments clés et permettent aux élèves et à leurs familles d'établir un premier contact et de poser d'éventuelles questions préalables. Dans le prolongement, étant donné que les régents ont accès à tous les élèves, il est envisagé « *d'informer les régents au début de l'année sur les demandes de subventions** ».

Dans le cadre d'un meilleur suivi des dossiers, les besoins en personnel de certaines équipes se font sentir.

« *Nous espérons que le poste d'assistant social sera au plus vite occupé, ainsi le travail ne sera pas uniquement un acte administratif, mais nous pourrons davantage nous concentrer sur la situation individuelle de chaque famille* ».

Un autre défi concerne la **gestion des dossiers**, notamment lorsque qu'il y a du mouvement au sein de l'équipe ou qu'elle doit intervenir sur plusieurs bâtiments : « *A la fin de l'année scolaire 2020-2021, la répartition des tâches et des dossiers d'équité sociale (réparties sur les 4 bâtiments du lycée) pourra être effectuée en tenant compte des spécificités et des compétences des nouveaux et anciens membres SePAS* ».

Lorsque cela est acquis, les équipes ont le souci **d'améliorer les procédures de prise en charge**, par exemple : « *résumer de manière uniforme les prises en charge, élaborer une fiche récapitulative commune aux assistant(e)s socia(l)es au cours du premier trimestre 2020-2021, permettant de standardiser la documentation des suivis sociaux* ».

6. Vécu de la situation de travail pendant la période Covid-19

L'année scolaire 2019-2020 a conduit les équipes à développer des **nouvelles stratégies**, que ce soit pour la collaboration avec la direction et les enseignants, pour le recueil des données clients ou encore pour la répartition des rôles au sein de l'équipe. La mise en place des téléconsultations avec les élèves et leurs familles a été l'innovation majeure de l'année écoulée. Cette crise qui se prolonge a été un accélérateur de la digitalisation des équipes ; elle a été une chance, mais aussi un défi.

*« Nous avons dû significativement changer notre **méthode de travail** lors de la pandémie de la COVID-19 : bonne mise en pratique du télétravail à l'aide du logiciel Teams. Nous avons des réunions journalières et un contact étroit entre les membres du SePAS, avec la direction de l'école et les enseignants. La communication et les réunions régulières ont lieu via les nouvelles technologies.*

Outils de travail : dossiers téléchargés sur le SharePoint, création d'un nouveau dossier «Téléconsultation» avec documents nécessaires/intéressants pour notre travail dans le contexte de la COVID-19, télé/vidéoconférences avec d'autres groupes de travail (interne/externe), vidéo consultations, contact par courriel avec des clients ».

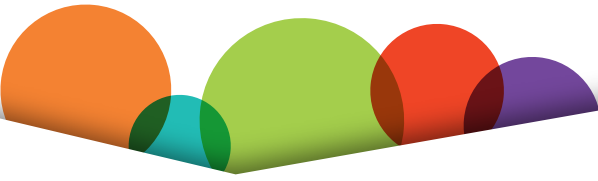
« Nous avons réalisé la chance que représente la digitalisation et la mise à disposition de matériel informatique et de suites logicielles pour l'accompagnement d'élèves lors de situations de crise ».

Travail avec le jeune : « Vu que nous étions principalement en situation de télétravail, le contact social avec le jeune était limité ».

« Identification systématique au sein de toutes les classes et de manière régulière des élèves les plus démunis et vulnérables et qui ne participent pas (assez activement) à l'enseignement à distance en collaboration avec les enseignants/régents/service éducatif (tableau Excel avec les feedbacks des régents). Certains jeunes n'étaient que très difficilement joignables par téléphone ou TEAMS. Dans la même optique, nous avons eu l'impression d'avoir eu principalement le rôle d'encourager le jeune à rester focalisé sur les tâches scolaires, au détriment de notre relation de confiance. Néanmoins, nous avons pu intervenir auprès de plusieurs familles vivant difficilement le confinement en gardant un contact régulier avec le jeune et sa famille ».

« Identification des élèves/étudiantes jeunes mères nécessitant une structure de garde pour leur enfant à la reprise des cours et recherche de structures potentielles de la part de l'assistante sociale du lycée ».

« Le contact intense par les moyens technologiques avec les élèves en crise a permis d'endiguer l'évolution négative de celles-ci, néanmoins ce travail sans réel contact s'est avéré extrêmement chronophage et éprouvant ».



Les nouvelles tâches COVID-19 ont impacté le travail des équipes.

« Permanence téléphonique aussi durant les vacances ».

« Mesure Outreach, continuation des suivis et élaboration de documents pour le bien-être des élèves ».

« Liste des élèves vulnérables – COVID-19 pour la reprise des cours à l'école + e-mails envoyés avec les informations pour rappel aux régents et à la direction du lycée avec service éducatif en copie ».

« Mise à disposition des membres de l'équipe SePAS - pour la Helpline 8002 9090 + Support psychologique de la Fonction publique (Psychologues) + Appel du ministère de la santé pour les professions de santé (Assistante sociale) ».

« Préparation du retour des élèves à l'école (liste des élèves vulnérables et/ou en contact avec des personnes vulnérables ; groupes A/B pour chaque classe ; IPad à disposition du SePAS et du service éducatif pour continuer la consultation par vidéo dans les bureaux des différents centres de formation) ».

« Pour mieux gérer les élèves non-joignables pendant le confinement, nous avons pu compter sur le soutien de toute l'équipe (SSE/ESEB) ».

Conclusion

Il faut souligner la formidable **réactivité des équipes** face aux circonstances de ces derniers mois. Les SePAS ont pu démontrer leur capacité à gérer les imprévus.

Retenons les actions marquantes :

- la mise en place et le renforcement d'une bonne collaboration entre les membres de l'équipe permettant une prise en charge holistique des jeunes
- un soutien judicieux aux équipes pédagogiques et à la direction du lycée
- le maintien d'un contact étroit avec les élèves durant les activités.

La **communication** est au cœur des compétences. Quelle soit interne -entre membres de l'équipe- ou externe- avec les différents partenaires scolaires ou extrascolaires-, elle se manifeste au travers d'une écoute et d'une bienveillance face aux besoins et demandes des élèves. Basée sur une approche positive, elle vise la **transparence**.

Le travail **interdisciplinaire** et une équipe multidisciplinaire variée (psychologue, assistante sociale, éducateur) ont permis de **renforcer les collaborations**.

Le professionnalisme des équipes, leur disponibilité, leur efficacité mettent leur dynamisme en lumière. Leur volonté de développer leur équipe mais aussi de développement personnel et professionnel les motivent à mettre en place des **nouveaux projets**. Ce dynamisme en termes de collaboration et de communication gagnera à être soutenu par des outils technologiques, entre autres par l'exploitation de toutes les potentialités des outils existants, tels que Outlook, Teams, SharePoint.

Les équipes sont conscientes de leurs forces, elles mettent en avant les efforts fournis au quotidien pour maintenir le secret professionnel, la fiabilité et la discrétion.



Abréviations

BPI	Bénéficiaire de protection internationale
CAR	Commission des aménagements raisonnables
CDS	Cellule de développement scolaire
CIS	Commission d'inclusion scolaire
CLIIJA	Classes d'accueil pour jeunes adultes
CNI	Commission nationale d'inclusion
CO	Cellule d'orientation
DPI	Demandeur de protection internationale
ESEB	Equipe de soutien des élèves à besoins éducatifs particuliers ou spécifiques
MENJE	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
PDS	Plan de développement scolaire
PAI	Projet d'accueil individualisé
RGPD	Règlement général sur la protection des données
SSE	Service socio-éducatif
MAE	Ministère des Affaires étrangères
SMS	Subventions du maintien scolaire

Impressum

Rédaction : Alioune B. Touré, Véronique Pelt

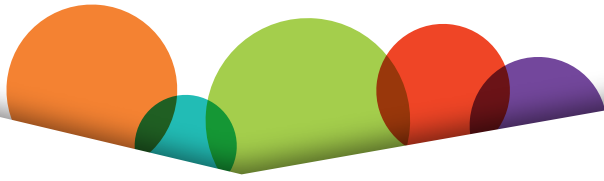
Relecture : Claire Russon, Cécilia Delapierre, Veronica Rocha, Nathalie Keipes

Coordination : Alice Stoffel

Mise en page : yo.ko graphics

Publication : Centre de ressources du CePAS, Luxembourg 2021

Contact : rapportqualite@cepas.lu pour toutes suggestions, questions au sujet de cette publication.



www.cepas.lu

33, Rives de Clausen
L-2165 Luxembourg
Tél.: (+352) 247-75910
E-mail: info@cepas.public.lu
  /cepasluxembourg



meng Méiglechkeeten